



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo transformacional y clima organizacional de
los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional
Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Bach. Darío Ronald Mallque Espinoza

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ- 2016

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Al Sutra de Ioto y Gohonzon.
El Gohonzon existe en la
carne mortal de nosotros, el
cual sólo se puede acceder a
través de la fe.

A los integrantes de mi familia
que conocí y a los que no
pude conocer y en están en
un lugar más lejano,
esperando reencontrarnos,
gracias por iluminarme cada
día.

A mis padres y hermanos, a
las personas que conforman
mi familia, personas muy
especiales en mi vida y
amistades, gracias por la
paciencia y comprensión de
no dedicarles mucho tiempo,
pero representa mi esfuerzo y
sacrificio.

Agradecimiento

A las personas que me han ayudado y acompañado en la elaboración de este trabajo, especialmente a la Universidad César Vallejo, a la Escuela de Post Grado, a la Sección de Ciencias Médicas por brindarme la oportunidad de continuar con mi formación profesional, ahora como Magister.

A mi asesor de Tesis, Mg. Daniel Córdova el cual me han orientado y apoyado durante el proceso de elaboración de esta Tesis. Facilitando que esta tesis llegue a buen término. Gracias por su orientación y confianza Mg.

Paciencia, comprensión y tolerancia, son los valores que rescato del apoyo que me brindo mi familia desde el inicio de esta nueva meta, hoy siendo realidad. Gracias a cada uno de ustedes que me acompañan de forma física y a los que están en otro lugar más lejano, esperando reencontrarnos; gracias por iluminar mi camino.

A cada uno de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions, por su disposición para participar en la presente investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Darío Ronald Mallque Espinoza, estudiante del Programa de Maestría, con mención en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI. 43695724, con el título de tesis "Liderazgo transformacional y clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Septiembre del 2016.

Darío Ronald Mallque Espinoza

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Liderazgo transformacional y clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016”, con la finalidad de Establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y el Clima Organizacional de los Usuarios Internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Lista de Contenido

| | Pg. |
|--------------------------------------|------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Lista de Contenido | vii |
| Lista de Tablas | ix |
| Lista de Figuras | xii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1.1. Antecedentes | 17 |
| 1.2. Fundamentación Teórica | 27 |
| 1.3. Justificación | 44 |
| 1.4. Problema | 46 |
| 1.5. Formulación del Problema | 49 |
| 1.6. Hipótesis | 50 |
| 1.7. Objetivos | 51 |
| II. MARCO DE METODOLÓGICO | 53 |
| 2.1. Operacionalización de Variables | 54 |
| 2.2. Metodología | 56 |
| 2.3. Tipos de Estudio | 56 |
| 2.4. Diseño | 57 |

| | |
|--|------------|
| 2.5. Población, Muestra y Muestreo | 57 |
| 2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 58 |
| 2.7. Método de Análisis de Datos | 61 |
| 2.8. Aspectos Éticos | 62 |
| III. RESULTADOS | 63 |
| IV. DISCUSIÓN | 81 |
| V. CONCLUSIONES | 89 |
| VI. RECOMENDACIONES | 91 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 94 |
| VIII. ANEXOS | 102 |

Lista de Tablas

| | Pg. |
|---|------------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable liderazgo transformacional | 54 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional | 55 |
| Tabla 3. Ficha técnica del cuestionario de liderazgo transformacional | 59 |
| Tabla 4. Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional | 60 |
| Tabla 5. Escala de Correlación según el rango de valores. | 61 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 64 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la motivación inspiradora del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 65 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la estimulación intelectual del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 66 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la influencia idealizada del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 67 |
| Tabla10. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la consideración individualizada del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 68 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 69 |
| Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del | 70 |

potencial humano del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016.

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabla 13. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del diseño organizacional del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 71 |
| Tabla 14. | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de la cultura organizacional del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 72 |
| Tabla 15. | Correlación de frecuencias y porcentajes de las variables liderazgo transformacional y el clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 73 |
| Tabla 16. | Correlación de spearman de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 74 |
| Tabla 17. | Correlación de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo transformacional y la dimensión potencial humano del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 75 |
| Tabla 18. | Correlación de spearman de la variable liderazgo transformacional y la dimensión potencial humano del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 76 |
| Tabla 19. | Correlación de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo transformacional y la dimensión diseño organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 77 |
| Tabla 20. | Correlación de spearman de la variable liderazgo transformacional y la dimensión diseño organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 78 |

| | | |
|------------------|--|----|
| Tabla 21. | Correlación de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo transformacional y la dimensión cultura organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 79 |
| Tabla 22. | Correlación de spearman de la variable liderazgo transformacional y la dimensión cultura organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 80 |

Lista de Figuras

| | Pg. |
|---|------------|
| Figura 1. Distribución porcentual del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 64 |
| Figura 2. Distribución porcentual de la motivación inspiradora del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions, Magdalena del Mar. 2016. | 65 |
| Figura 3. Distribución porcentual de la estimulación intelectual del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 66 |
| Figura 4. Distribución porcentual de la influencia idealizada del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 67 |
| Figura 5. Distribución porcentual de la consideración individualizada del liderazgo transformacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 68 |
| Figura 6. Distribución porcentual del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016 | 69 |
| Figura 7. Distribución porcentual del potencial humano del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 70 |
| Figura 8. Distribución porcentual del diseño organizacional del clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 71 |
| Figura 9. Distribución porcentual de la cultura organizacional del | 72 |

clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016.

- | | | |
|------------------|--|----|
| Figura10. | Correlación porcentual de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 73 |
| Figura11. | Correlación porcentual de la variable liderazgo transformacional y la dimensión potencial humano del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 75 |
| Figura12. | Correlación porcentual de la variable liderazgo transformacional y la dimensión diseño organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 77 |
| Figura13. | Correlación porcentual de la variable liderazgo transformacional y la dimensión cultura organizacional del clima organizacional del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016. | 79 |

Resumen

La presente investigación aborda el liderazgo transformacional y el clima organizacional de los usuarios internos, que surge por la trascendencia del recurso humano en una organización, el liderazgo que ejerce el gerente para el logro de los objetivos personales y profesionales de los usuarios internos, así como el desarrollo de la organización. Se realizó con el objetivo de establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions. Magdalena del Mar. 2016.

El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y secuencia transversal; se trabajó con una población de 50 usuarios internos. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: “Cuestionario multifactorial de liderazgo forma líder 5x corta adaptado” y “Encuesta de la medición del estudio de clima organizacional”; para el método de análisis de datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y los datos fueron presentados en tablas y figuras.

Los resultados encontrados respecto a la relación entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional, demostró que el 60% de los usuarios internos del Centro Médico Ocupacional perciben que el Liderazgo ejercido es Muy Eficiente y por esto genera un Clima Organizacional Saludable; El nivel de significancia ($p \ 0.001 \leq 0.05$) encontrado, determina el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), según el coeficiente de correlación ($Rho: 0.468$); lo que indica que existe una relación directa moderada. Por lo que se establece que si existe relación entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional de los Usuarios Internos del Centro Médico Ocupacional Medsolutions.

Palabras Clave: Liderazgo transformacional; Clima organizacional; Usuario interno.

Abstract

This research addresses the transformational leadership and organizational climate of internal users, which arises because of the importance of human resources in an organization, the leadership exercised by the manager to achieve personal and professional internal users objectives and the development of the organization. It was conducted with the aim of establishing the relationship between transformational leadership and organizational climate of internal users MedSolutions Occupational Medical Center. Magdalena del Mar. 2016.

The research method was quantitative approach, correlational level, non-experimental design and cross sequence; It worked with a population of 50 internal users. Two instruments were used for data collection: "multifactorial leadership Questionnaire short form adapted 5x leader" and "Survey study measuring the organizational climate"; for the method of data analysis SPSS version 22 and the data they were presented in tables and figures are used.

The results regarding the relationship between variables transformational leadership and organizational climate, showed that 60% of domestic users of the Occupational Medical Center perceive that exercised leadership is very efficient and this creates a Healthy Organizational Climate; The level of significance (p $0.001 \leq 0.05$) found, determines the rejection of the null hypothesis (H_0) and alternative hypothesis (H_1) is accepted, as the correlation coefficient (Rho : 0.468); indicating that there is a direct relationship moderate. As is stated that if there is relationship between transformational leadership and organizational climate of internal users Medsolutions Occupational Medical Center.

Keywords: Transformational Leadership; Organizational climate; internal user